

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Consejo Nacional de Competitividad**

**FECHA:**

Junio 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

**Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad posee un Plan Estratégico Institucional, para el periodo 2022-2024, en el cual se presenta el marco institucional vigente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2022-2024.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad posee un Plan Estratégico Institucional, para el periodo 2022-2024, se tienen los principios institucionales alineados con la misión y visión de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional 2022-2024</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional contiene el marco o pensamiento estratégico (misión, visión y valores) el cual ha sido formulado utilizando como base la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, La Estrategia Nacional de Competitividad</p>	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<b>Evidencia:</b> PEI 2022 – 2024	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Mediante Taller de socialización del PEI, se difundieron los objetivos estratégicos y operativos de la institución, así como la misión, visión y valores establecidos. En adición todas las computadoras de la institución tienen un recuadro en la pantalla con la misión, visión y valores, y también tenemos un cuadro en el salón de conferencias.  <b>Evidencia:</b> Listado Taller	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	El CNC revisa periódicamente la misión, visión y valores para mantenerlos alineados a las estrategias y los objetivos de la institución a través de los planes operativos institucionales donde se contempla la implementación de tecnologías que agilizan el funcionamiento institucional, así como el uso de almacenamientos digital en programas para ser usado desde cualquier punto con acceso a internet con los requisitos de protección necesarios para conservar las informaciones  <b>Evidencia:</b> Listado Taller POAs	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para	CNC como parte de los lineamientos de la DIGEIG cuenta con un Comité de Ética a través de la cual los empleados pueden tratar dilemas éticos.	

<p>compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se cuenta con un Manual de Ética para la prevención de comportamientos no éticos. También el CNC cuenta con buzones donde se puede depositar de manera incógnita denuncias tanto de persona internas como externas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nombramiento del Comité de Ética</li> <li>b) Política para el uso de buzones</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El CNC ha elaborado varios documentos que son utilizados en los diferentes procesos de la institución con miras a preservar los valores, estos son los acuerdos y evaluación de desempeños, código de ética, buzón de sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de acuerdo de desempeño</li> <li>b) Código de ética</li> <li>c) Política para uso de buzones</li> </ul>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>CNC cuenta con una estructura organizacional aprobada por el MAP, así como un Manual Cargos donde se encuentran definidas las responsabilidades y funciones de cada cargo en la institución. Contamos con un proceso definido de gestión de la calidad en el cual se evidencian los procesos y su</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>planificación basados en la necesidad de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estructura Organizativa</li> <li>b) Manual de Cargos</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Los objetivos de cada una de las áreas de interés de CNC están operatizados en los POAs en productos específicos con metas claras y son medidos periódicamente con fines de evaluar el desempeño de la implementación de estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>POAs</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El sistema de gestión implementado en el CNC a través de la Norma ISO 9001:2015 contiene las herramientas para evaluar las necesidades de los clientes internos y externos. Estas herramientas que permiten captar las expectativas de los clientes promueven la inserción de objetivos medibles en los planes de la institución. En este sentido la institución ha promovido tener en su plantilla, personal calificado sin importar sus condiciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Nomina (personal de diferentes edades, condiciones físicas, diferentes géneros)</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>El CNC tiene en su organización varias unidades para gestionar la información y el riesgo con fines de alcanzar los objetivos estratégicos planteado en sus planes.</p>	

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Paras Gestionar la información tenemos el proceso de comunicación donde se especifica como gestionar a través de las diferentes unidades la comunicación tanto a lo interno como a lo externo, por las áreas de Comunicación y la oficina de libre acceso a la información, así como también se posee una Dirección de Inteligencia Competitiva que trabaja en todo lo relativo a temas de información de competitividad de los sectores.</p> <p>Para el logro de los objetivos estratégicos y los productos, la Unidad de Monitoreo y Evaluación del Departamento de Planificación y Desarrollo elabora junto a las unidades del CNC, planes que son monitoreados y evaluados. Esto objetivo están acompañados de una formulación de los riesgos con fines de optimizar el desempeño de los recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de Cargos y Funciones</li> <li>b) Matriz de Riesgo</li> <li>c) Matriz de Comunicación</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En la actualidad, contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Sistema de Gestión de Calidad implementado</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>CNC cuenta con una matriz de Comunicación interna, la cual funciona de guía a la hora de trazar las pautas orientadas en este sentido</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Matriz de Comunicación Interna Institucional</p>	



<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>CNC cuenta con un Sistema Tecnológico (SharePoint) donde se gestionan los procesos y actualizaciones oportunamente. Para fomentar el trabajo en equipo, se realizan reuniones periódicas para evaluar los resultados de los POAs, acuerdos de desempeños y sistema de gestión de calidad y observar oportunidades de mejora</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas del Consejo de Calidad</li> <li>b) Minutas de reuniones internas.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>CNC cuenta con la Matriz de Comunicación interna, la cual se utiliza efectivamente. Cuenta con Plataformas como Instagram y Twitter, Facebook, WhatsApp, boletines mensuales, murales que apoyan a una afectiva difusión, como también su página institucional actualizada permanentemente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Boletines mensuales de Recursos</li> <li>b) Humanos, Correos y boletines de Calidad</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>A través de nuestro SGC, nos mantenemos alineados a la mejora continua y es un sistema de retroalimentación.</p> <p><b>Evidencias:</b> SGC implementado y SharePoint</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva realiza reuniones periódicas con el personal con fines de exponer los avances de programas y proyectos que lleva la institución con otras instituciones, así como el planteamiento en ocasiones de nuevos objetivos fijados por el presidente del Consejo, que es el presidente de la</p>	

	<p>Republica. También contamos con el mecanismo de correos, memos, murales, boletines y demás, donde se promueven las buenas acciones y valores</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones, presentaciones</p>	
--	---	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>El CNC en su rol articulador coordina el Programa de Burocracia Cero que busca a través de equipos de mejora y actividades estimular la participación e innovación para gestionar una menor burocracia en los servicios públicos para de las instituciones del Estado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memorias Institucional 2022</p>	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>CNC ha establecido los canales de comunicación mediante la definición de los procesos y procedimientos, adicionalmente se evidencia una accesibilidad por parte de los directivos. Se evidencia la existencia de un comité de ética que promueve valores éticos, se realizan reconocimientos para el empleado más puntual con miras a fomentar el compromiso.</p> <p>La institución posee políticas que indican su compromiso con las necesidades del personal, (Estructura física adecuada, parqueos accesibles, prioridad de parqueos para personal con discapacidad y envejeciente, Días con fines de diligencias, entre otras compensaciones)</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de Compensación</li> <li>b) Nombramiento de Comité de Ética</li> <li>c) Política de uso de buzón</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución a través de su sistema de gestión de calidad realiza periódicamente la encuesta de clima laboral con fines de evaluar el sentir de los colaboradores.</p> <p>Al final de cada año, en el inicio de elaboración de los planes operativos se actualiza el FODA de la institución utilizando como base los proyectos tanto actuales como nuevos de acuerdo con los lineamientos fijados por la máxima autoridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Encuesta de clima laboral</li> <li>b) FODA institucional</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución realiza planes operativos anuales y acuerdo de desempeños. Estos planes son elaborados por los diferentes encargados en colaboración con sus Directores de áreas al igual que los acuerdos de desempeños, luego su ejecución es monitoreada periódicamente con fines de evaluar situaciones que se presentan y readecuar los mismos con tiempo suficiente.</p> <p>La institución también posee el Comité de Calidad, quienes también se reúnen periódicamente para verificar el avance y el apoyo necesario para la consecución de los objetivos de calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POAs</li> </ul>	

	<p>b) Formulario de ejecución de POAs</p> <p>c) Minutas del Consejo de Calidad.</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>En los acuerdos de Desempeño se evidencian las responsabilidades asignadas a cada colaborador y las competencias de cada cargo para aquellos con rol de supervisión.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño socializado con el personal</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Anualmente se elabora el plan de capacitación y se toma como base las necesidades de los proyectos que lleva la institución, así como también se evalúa las necesidades de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La institución en su Política de Compensación tiene contemplado los diferentes incentivos por logros alcanzados tanto de equipos como individual</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Compensación</p>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>CNC ha realizado un análisis de sus grupos de interés a través de la herramienta de PESTEL, así como a través de encuestas y participación en reuniones de grupos productivos y políticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estrategia Nacional de competitividad</li> <li>b) Plan Estratégico Institucional</li> <li>c) Programa de Burocracia Cero</li> </ul>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La institución en su misión enuncia su rol articulador como herramienta fundamental de lograr la competitividad, tal es el ejemplo del Programa Burocracia Cero donde se están articulando diferentes instituciones para reducir trámites, se ha solicitado modificaciones de leyes en vía de eliminar o modificar procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memorias institucionales 2022</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La institución en la Estrategia Nacional de Competitividad manifiesta las diferentes Políticas Públicas necesarias para lograr un país más competitivo, como ejemplo también tenemos el Programa Burocracia Cero</p> <p>A lo interno también se ha empleado el sistema de FirmaGOB como vía de solicitar, autorizar documentos y gestiones internas, así como el uso de plataformas digitales para la realización de reuniones, charlas, eventos.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorias institucionales 2022</li> <li>b) Sistema de FirmaGOB</li> <li>c) Plataformas Teams y SharePoint</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas toma como base lo solicitado por las diferentes instituciones regentes de los diferentes procesos, tal es el caso de los diferentes procesos solicitados por el MAP, MEPYD, DIGEPRES, Contraloría General de la República, todos estos procesos están considerado en el POA institucional y los acuerdos de desempeños</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA</li> <li>b) Acuerdos de Desempeño</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El CNC está conformado por grupos del sector privado y del sector público, con el Presidente de la Republica como presidente del Consejo, a través de este consejo se trazan estrategias para conformar políticas públicas en beneficio del sector productivo nacional.</p> <p>El CNC también pertenece a diferentes consejos donde se busca gestionar políticas en beneficio de la competitividad del país.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pleno del Consejo</li> <li>b) Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA) Programa de Burocracia Cero</li> </ul>	

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El CNC participa de manera activa de reuniones de grupos empresariales en su rol de ente articulador y gestor de políticas públicas. A la vez está constantemente gestionando recursos financieros a organismos nacionales e internacionales con fines de implementar proyecto de fortalecimientos políticas públicas a través de gremios empresariales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos reuniones AIRD, CONEP</li> <li>b) Consejo del Premio a la Calidad del Sector Privado</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El CNC a través de sus redes sociales, eventos, entrevistas mantiene informado a los grupos de interés de los avances de los diferentes proyectos que la institución participa.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Programa de Burocracia Cero</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno</p>	<p>La institución realiza el análisis FODA y el PESTEL periódicamente con fines de evaluar el entorno y poder elaborar el PEI y el POA anual.</p>	

<p>externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p><b>Evidencia:</b>  a) FODA  b) Análisis de contexto PESTEL</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución a través de Sistema de Gestión de Calidad tiene identificado los grupos de interés de la institución y a través de los proyectos se realizan levantamiento de las necesidades y expectativas para poder trabajar los POAs institucionales</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Matriz de grupos de interés.  b) Levantamiento de necesidades de proyecto Burocracia Cero</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El CNC tiene como función la elaboración de la Estrategia Nacional de Competitividad, esta estrategia se elaboró en el año 2021 y se actualiza periódicamente.  La estrategia tiene en su contenido los diferentes temas con las políticas públicas a realizar. La institución tiene asignado en sus POAs, los responsables de dar seguimiento a la implementación de dichas políticas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) PEI 2022-2024  b) POAs</p>	



<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El CNC realiza un FODA periódicamente al igual que una encuesta de Clima Laboral buscando la actualización de las necesidades de los recursos internos y así actualizar la estrategias y procesos a lo interno y externo a través de la planificación de productos más precisos. Estos procesos y productos se le realizan el procedimiento de riesgo establecido en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) FODA</li> <li>b) Matriz de valoración y administración de riesgos</li> </ul>	
---	---	--

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El CNC utiliza la Misión y Visión como Marco Estratégico para planificar estratégicamente los resultados esperado del PEI como los productos y metas a alcanzar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2022-2024</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución a través de Sistema de Gestión de Calidad tiene identificado los grupos de interés de la institución y a través de los proyectos se realizan</p>	

	<p>levantamiento de las necesidades y expectativas para poder trabajar los POAs institucionales</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Matriz de grupos de interés. b) Levantamiento de necesidades de proyecto Burocracia Cero</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El CNC trabaja a lo interno con los requisitos de la Norma 3 R que trata sobre la gestión para el uso adecuado y responsable del Medioambiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistema 3Rs</p>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>El Consejo Nacional de Competitividad estableció en el Plan Anual de Compras y Contrataciones la previsión de los recursos que se necesitan para la ejecución en sus POAs. Este Plan se realiza apoyado por el Departamento de Planificación y Desarrollo, con todos los involucrados de manera que se contemplen los insumos a ejecutarse.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan anual de Compras</p>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El CNC ha definido una estructura organizativa con la base de implementar las estrategias definidas en el PEI observando a la vez el pensamiento estratégico y las funciones institucionales.	

	<p><b>Evidencia:</b> PEI 2022-2024</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El CNC elabora su PEI con sus objetivos e indicadores, luego cada año elabora su POAs por cada departamento con los productos necesarios y metas establecidas</p> <p><b>Evidencia:</b> a) PEI 2022-2024 b) POAs</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El CNC realiza talleres para la elaboración de los POAs, en estos talleres se comunica los resultados alcanzados en el periodo anterior y cuáles son los objetivos para el próximo periodo con miras a elaborar los nuevos POAs, acuerdo de desempeños, así como el área de calidad realiza reuniones del Comité de calidad para revisar el avance y evaluar los objetivos de la calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) PPT de talleres POAs b) Memorias Institucionales c) Minuta del Comité de calidad</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El CNC realiza monitoreo periódicos del avance de los POAs, medición de los procesos internos y los acuerdos de desempeño en las diferentes unidades de apoyo y sustantivas.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Formulario F 79 b) Evaluación de acuerdo de desempeños</p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En los análisis FODA/PESTEL se incluyen el análisis de los cambios y tendencias de vinculados a los aspectos tecnológicos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análisis FODA/PESTEL</li> <li>b) Plan Estratégico Institucional 2022-2024</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La institución se encamina hacia la construcción de una cultura impulsada por la innovación y creación de un espacio para el desarrollo entre organizaciones, a través de la incorporación del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICg), desarrollado y monitoreado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación</p> <p>El objetivo del iTICg es evaluar de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo concerniente a la implementación de soluciones de TIC y de e-Gobierno enfocados principalmente en los servicios ciudadanos, la eficiencia interna y las transparencias en las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>En la evaluación del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge), la institución obtuvo en el 2022 una puntuación de 87.65%, situándose en el puesto cuarenta y uno (41) entre las doscientos setenta y nueve (279) instituciones evaluadas</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Portal OGTIC Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico RESULTADOS GENERALES 2021 - ACTUAL <a href="https://iticge.gob.do/detalle.php?id=146">https://iticge.gob.do/detalle.php?id=146</a></p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se cuenta con una política de innovación
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>La institución ha incorporado el uso de Firma GOB, herramienta desarrollada por la OGTIC que consiste en proveer a los organismos gubernamentales de un sistema porta firmas para administrar el flujo de los documentos que han de ser firmados digitalmente el uso de FirmaGOB.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Registros con firma digital b) Comunicaciones con firma digital</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>El personal del CNC dispone hardware y software necesarios para la realización de operaciones regulares y para la implementación de cambios encaminados a la mejora de la eficacia, eficiencia y transparencia de los servicios que ofrece la institución</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Inventario de equipos y software b) Plan Anual de Compras y Contrataciones</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>En el CNC se planifica anualmente las necesidades de RH de la institución, con las especificaciones del MAP y con la cantidad de vacantes según necesidad identificada en el procedimiento de carga laboral de acuerdo con lo requerido por las diferentes áreas y por RRHH, de manera tal de poder cumplir con los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planificación de Recursos Humanos</li> <li>b) Formulario de Requisición de Personal</li> </ul>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Se evidencia que el Departamento de RRHH elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Además, cuenta con políticas y procedimientos que rigen la gestión de los Recursos Humanos.</p> <p>Contamos con políticas de compensación y beneficio al personal que fomentan la flexibilidad de horarios y permisos, que se otorgan de acuerdo con cada caso.</p> <p>Contamos con una vinculación de personal, de reconocimiento anual, de promoción y de ascenso.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan anual de capacitación y acuerdos de desempeño donde se realiza la evaluación de desempeño anual y a través de esta se detectan las necesidades de mejora para cada empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA RH</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Políticas de gestión de compensación y beneficios al personal</li> <li>c) Políticas de Vinculación de Personal</li> <li>d) Plan de capacitación anual</li> <li>e) Acuerdos de desempeño</li> <li>f) Evaluaciones de desempeño</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se evidencia que el CNC cuenta con una Política de Vinculación de Personal, así como un Manual de Cargos y Diccionario de Competencias, que fue aprobado por el MAP y se implementa acorde a lo establecido.</p> <p>Se evidencia la elaboración de Acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen las tareas y responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política Vinculación de Personal</li> <li>c) Acuerdos de Desempeño</li> <li>d) Manual de Cargos</li> <li>e) Manual de Organización y Funciones</li> <li>f) Diccionario de Competencias</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia que el CNC cuenta con procedimientos claros relacionados con los criterios que establece la Ley 41-08 de Función Pública para los procesos de selección y promueve internamente el trato justo e igualitario entre sus empleados, sin discriminación alguna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de Gestión y Compensación al personal</li> <li>c) Plan de Capacitación</li> </ul>	

	d) Proceso de Detección de Necesidades de Capacitación	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>Se evidencia que el CNC tiene una Políticas y de gestión de compensación y beneficios al personal con el objetivo de mejorar la productividad laboral, trabajo en equipo y fomentar una cultura de gestión basada en resultados. Tomando en cuenta los resultados de sus evaluaciones, los supervisores pueden solicitar reajustes salariales a sus colaboradores, acorde a la Escala Salarial vigente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas de gestión de compensación y beneficios al personal</li> <li>b) Acuerdos de desempeño</li> <li>c) Evaluaciones de desempeño</li> <li>d) Escala Salarial vigente</li> </ul>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Se evidencia la existencia del Diccionario de Competencias y Comportamientos, del Manual de Cargos y el Manual de Organización y Funciones, donde se detallan las competencias y funciones para cada puesto y para realizar los planes de desarrollo de carrera de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diccionario de Competencias y Comportamientos</li> <li>b) Manual de Cargos</li> <li>c) Manual de Organización y Funciones</li> <li>d) Plan de Capacitación</li> </ul>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		



<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Anualmente CNC realiza una detección de necesidades de capacitación (DNC) el objetivo de conocer las necesidades de formación de todo el personal. Una fuente clave de información es el proceso de Evaluación del Desempeño, mediante el cual se identifican las capacidades actuales de las personas y se comparan con los requerimientos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Plan de Capacitación  b) Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia la existencia de un Plan Anual de Capacitación para todo el personal de la institución, con el objetivo de desarrollar las capacidades de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Formulario Detección de Necesidades de Capacitación  b) Plan Anual de Capacitación  c) Políticas de gestión de compensación y beneficios al personal  d) Formulario Evaluación de la Eficacia de la Capacitación  e) Evaluación del Desempeño</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El CNC cuenta con un procedimiento de Capacitación que establece la normativa para detectar, registrar y evaluar la eficacia de las acciones formativas contenidas en el Plan de Capacitación dentro de las Políticas de Gestión de Compensaciones y Beneficios al personal. El procedimiento mediante el cual se llevan a cabo estas acciones es auditado y los resultados</p>	

	<p>sometidos al Consejo de Calidad para evaluar la eficacia de su implementación y el logro de los objetivos planteados, así como plantear acciones de mejora cuando son requeridas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Políticas de Gestión de Compensaciones y b) Beneficios al Personal  c) Procedimiento de Capacitación  d) Plan de Capacitación  e) Formulario de Evaluación de Evento Formativo</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y competencias requeridas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Expedientes de Capacitaciones externas e internos  b) Plan Anual de Capacitación  c) Formulario de Especificaciones Técnicas de Formación</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia el acompañamiento de las áreas en el proceso de inducción a todo el personal de nuevo ingreso.</p> <p>Se evidencia que todo personal de nuevo ingreso participa en el curso/taller de Inducción a la Administración Pública.</p> <p>Se evidencia que los nuevos colaboradores reciben inducción por RRHH, RAI, Calidad y TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b>  a) Formulario de verificación de Inducción del Personal</p>	

	<p>b) Formulario de Acompañamiento de Personal de Nuevo Ingreso</p> <p>c) Certificado de participación Inducción Adm. Pública</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>En el CNC, es muy importante el crecimiento profesional del personal. En ese sentido, cuando se presenta una vacante, sea aplica lo que describe el Procedimiento vinculación de personal. Dar la oportunidad a lo interno al personal que tenga el perfil del cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Política de Vinculación de Personal</p> <p>b) Guía Metodológica Interna para la Evaluación de Desempeño</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>El personal de CNC, dada la formación y realización del trabajo, utiliza diferentes vías para el conocimiento y el aprendizaje. Se evidencia en el Plan de capacitaciones compartido vía correo institucional los métodos y modalidades de las actividades formativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Certificados de Participación</p> <p>b) Portafolios de actividades formativas</p> <p>c) Plan de capacitación</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El CNC cuenta con la Comisión de Ética y se ha elaborado un Código de Ética. Esta comisión realiza talleres para reforzar valores éticos e informar a los colaboradores sobre el manejo de situaciones que representen conflictos de interés y denuncias. Además, existe el Comité para el manejo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y la Gestión de Riesgos. El manejo de denuncias se trabaja a través de buzones y Comité de ética.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Política de Ética y Política de Control Interno</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas se mide a través de la efectividad de las acciones formativas realizadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Plan de Capacitación b) Evaluación de la Eficacia de capacitación</p>	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la existencia de que se fomenta la comunicación horizontal y vertical a través de correos electrónicos, reuniones y actividades con los colaboradores, así como la aplicación de encuestas para medir la satisfacción e identificar las mejoras.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Encuestas Internas b) Correos de Socialización c) Buzón de Quejas y Sugerencias d) Encuesta Clima Organizacional</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que la institución recibe la aportación y sugerencias de los empleados a través de los buzones de quejas y sugerencias, correos electrónicos y encuestas internas. Se evidencia que se realizan grupos de trabajos y comités para realizar una lluvia de ideas.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Buzón de Quejas y Sugerencias  b) Encuestas Internas  c) Encuesta Clima Organizacional  d) Comités</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El CNC cuenta con una Asociación de Servidores Públicos, y un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, que tienen como objetivo proteger los derechos y salud de los trabajadores. Se realizan reuniones para el desarrollo de planes y metas de los procesos. Se realizan auditorías internas donde se identifican acciones de mejoras, correctivas y preventivas. Se realizan encuestas anuales para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores y se realiza un plan de acción para mejorar el clima laboral, dando respuestas a sus propuestas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Buzón de Quejas y Sugerencias  b) Encuestas Internas  c) Encuesta Clima Organizacional</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que los directivos y empleados suscriben acuerdos donde quedan establecidos los objetivos a lograr y los tiempos para la consecución de estos.</p> <p>Se evidencia su seguimiento, a través de las socializaciones trimestrales de los directivos y los empleados, realizando minutas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Acuerdos de desempeño  b) Minutas (Plantilla recibida del MAP)</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional, para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores, los</p>	

<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>resultados son socializados con todo el personal, así como los planes de mejora o de acción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>b) Socialización por correo electrónico</li> <li>c) Plan de Acción y Mejora</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que se han organizado diferentes jornadas de salud y riesgos con el objetivo de prevenir enfermedades y preparar al empleado en caso de siniestros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de trabajo comité de seguridad y salud ocupacional,</li> <li>b) Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El CNC busca un equilibrio entre la vida laboral y personal, de tal manera que el trabajo no afecte negativamente la dinámica familiar. Como una muestra de este interés, la mayor parte de las actividades de capacitación son realizadas en horas laborables.</p> <p>En adición a los permisos que establece la Ley 41-08, los empleados tienen flexibilidad en permisos personales, familiares y de estudios, atendiendo a necesidades específicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Políticas de Gestión de Compensación y Beneficios al Personal</li> <li>b) Manual de Inducción y Reglamento Interno</li> </ul>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución colabora en las actividades de desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, cubriendo programas técnicos y profesionales que contribuyen en su desarrollo. Cubre el 100% del seguro médico complementario elevando sustancialmente la cobertura ideal para recibir atención en los mejores centros de salud del país. Adicional a lo anterior, facilita un plan de últimos gestos que cubre todo lo relativo a favor del núcleo familiar y extendido de los colaboradores afiliados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de inducción</li> <li>b) Facturas de planes de salud y funeral</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El CNC realiza su Programa de Promoción y Prevención de Salud: Cardiovascular, Hipertensión, Diabetes, Cáncer de Mama; Promoción de estilo de vida saludable, Almuerzo 100% cubierto por la institución, Jornada de importancia de las vacunas y jornada de vacunación (HINI, Influenza); Se evidencia que la institución cuenta con políticas que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal, según las necesidades de los colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de Gestión de Compensación y Beneficios al Personal</li> <li>b) Correos de jornadas medicas</li> <li>c) Cobertura 100% de almuerzo por la institución</li> </ul>	

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

##### Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>CNC posee un registro de los proveedores aprobados, con los que se interactúan en los procesos contenidos en la Ley 340-06 de Compra y Contrataciones Públicas los cuales son invitados en los procesos efectuados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Proceso de Compras y Contrataciones</li><li>b) Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores</li></ul>	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Mediante el programa Burocracia Cero, el CNC se mantiene en colaboración constante con diversas instituciones públicas que están siendo intervenidas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Acuerdos de trabajo de Burocracia Cero</p>	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>CNC dentro de su mandato legal desarrolla e impulsa políticas públicas a través del fomento del dialogo público privado, razón por la cual desarrolla proyectos en coordinación con instituciones públicas y privadas, así como con el apoyo de la cooperación internacional.</p>	



	<b>Evidencia:</b> a) POA b) PEI 2022-2024	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	CNC como entidad que promueve el dialogo público privado mantiene contacto constante con entidades de cooperación, asociaciones privadas, instituciones públicas, académicas, entre otras a los fines de desarrollar acciones en conjunto.  <b>Evidencia:</b> Mesas de trabajo y talleres	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	CNC cuenta con un procedimiento interno de Registro y Evaluación de Proveedores (P-09) el cual está basado en la Ley 340-06 y su reglamento, así como también en cumplimiento con el Decreto 302-13 que indica un 20% para las Pymes.  <b>Evidencia:</b> Procedimiento de Registro y Evaluación de proveedores (P-09)	

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b> 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El CNC cuenta con un procedimiento de acceso a la información pública en donde se le brinda al solicitante las informaciones que este necesite consultar, cumpliendo con la ley de libre acceso a la información pública No. 200-04. De igual forma, en el Portal Oficial del CNC, existe un apartado de	

	<p>datos abiertos y otro de libre acceso a la información donde se pueden realizar consultas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal Institucional del CNC</li> <li>b) Política de acceso a la información pública</li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>En el proceso de levamiento de información con los ciudadanos para identificar los trámites y servicios a trabajar en el Programa Burocracia Cero, se realizaron distintos grupos focales en los cuales participaron colaboradores del CNC, miembros de asociaciones del sector privado y ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe consulta pública a gremios empresariales y ciudadanos</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En la Política de uso de buzones institucionales creada para el CNC, se desarrolla el modo de operación y canalización de las opiniones de las personas que hacen uso de este derecho.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de uso de buzones institucionales</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Conforme a la naturaleza y a la misión del CNC, no se ofrecen servicios a ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ley 01-06</li> <li>b) Comunicación de inhabilitación a la Carta Compromiso al Ciudadano del MAP.</li> </ul>	

	c) Informe del Consejo Nacional de Competitividad indicador 01.04 Carta Compromiso al Ciudadano elaborado por la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional y Dirección de Diseño y Mejora de los Servicios Públicos del MAP.	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>El Departamento de Contabilidad gestiona la planificación y la ejecución presupuestal en base a la Planificación Estratégica Institucional y el Plan Anual de Compras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de Programación Presupuestaria vs Ejecutada</li> <li>b) Planificación Operativa Anual</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se tiene una valoración de los riesgos de las decisiones financieras

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>En el portal de transparencia se publican informes mensuales sobre la planificación y la ejecución presupuestaria, cuentas por cobrar y nómina de colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informes en el portal de transparencia  <a href="https://cnc.gob.do/transparencia/">https://cnc.gob.do/transparencia/</a></p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Para los procesos de compras y contrataciones se realiza una comparación de las distintas ofertas para adquisiciones de bienes y servicios, con el objetivo de seleccionar la oferta más rentable para la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistemas de Compras (SISCOMPRAS)</li> <li>b) Portal de Compras y Contrataciones</li> <li>c) Actas del Comité de Compras</li> </ul>	<p>Análisis de los costos de servicio y mantenimiento fijo en búsqueda de oportunidades de mejora.</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La planificación presupuesta anual tiene como base Planificación Anual de Compras (PACC), la cual se evalúa trimestralmente por la Dirección General de Compras y Contrataciones. Dentro de dicha evaluación se toma en consideración las desviaciones presentadas al PACC</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Anual de Compras</li> <li>b) Evaluaciones trimestrales de la Dirección General de Compras y Contrataciones.</li> </ul>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las actividades de los procesos de la Dirección Administrativa y Financiera son ejecutadas por el personal técnico y son controlados por los encargados de dichos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manual de Cargos</li> <li>b) Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad cuenta con sistemas de gestión de la información, que permiten el almacenamiento de los conocimientos pertinentes para las distintas áreas, y su socialización para el cumplimiento de sus objetivos y planes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario de Efectividad de entrenamiento</li> <li>b) Presentaciones e insumos de asistencia a capacitaciones</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>CNC cuenta con una División de Información Estratégica, la cual se encarga de recoger y almacenar la información externa pertinente para la institución y sus clientes, para luego ser procesada</p>	

	<p>y utilizada en el análisis y/o composición de artículos publicados en el Observatorio de Competitividad. Además de la recolección y publicación de indicadores económicos</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informes de Información estratégica  <a href="https://cnc.gob.do/observatorio/">https://cnc.gob.do/observatorio/</a></p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El Departamento de TIC posee una Plan Operativo Anual con objetivos contemplados y alineados al Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) POA  b) PEI 2022-2024</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>El uso de MS Planner para la planificación y seguimiento de las diferentes tareas. El uso del SIGEF para el control financiero de los recursos. El uso del calendario de Outlook para la gestión de tareas. El uso de SharePoint para el trabajo colaborativo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Utilización y control en el área TIC</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>CNC elabora manuales de uso para las tecnologías usadas por el personal; además se realizan entrenamientos para el personal de acuerdo con lo levantado en el formulario de detección de necesidades de capacitación. Contamos con un sistema de correo institucional en el cual cada empleado gestiona su correo y agenda. También a cada usuario se le asignan equipos de acuerdo con</p>	

	<p>las necesidades del trabajo que realiza. Se cuenta con un sistema de archivos en la nube por departamento con acceso controlado a los miembros de estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planificación de Entrenamientos y capacitación</li> <li>b) Proceso para planificación de capacitaciones</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>La institución ha invertido en una de las mejores herramientas tecnológicas (Office 365), con la que pretende cubrir las necesidades de comunicación interna y accesibilidad para facilitar la gestión y desenvolvimiento de su personal. Adicional posee aplicaciones para realizar sus reuniones internas y también plataformas de intercambios de grupos entre las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Factura Office 365 y uso de las plataformas Teams y zoom</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>La institución ha invertido en una de las mejores herramientas tecnológicas (Office 365). Adicional posee aplicaciones para realizar sus reuniones internas y también plataformas de intercambios de grupos entre las áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Factura Office 365 y uso de las plataformas Teams y Zoom</p>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>El Plan de Capacitación de CNC tiene un alcance integral. Al concluir capacitación se valida si los conocimientos se pueden socializar entre los</p>	

	colaboradores y nos aseguramos de que son valor agregado	
	<b>Evidencia:</b> Formulario F-08 (evaluación de evento formativo) cada colaborador lo completa al concluir la capacitación correspondiente.	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El departamento de TIC posee una Plan Operativo Anual con objetivos contemplados y alineados al Plan Estratégico Institucional.  <b>Evidencia:</b> a) POA b) PEI 2022-2024	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Previo a la inversión en soluciones de TIC, se realiza análisis costo-efectividad de las propuestas ofrecidas.  <b>Evidencia:</b> Planificación anual de Compras y análisis	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Se han implementado soluciones para automatizar los procesos de solicitud de soporte técnico, gestión de almacén, solicitud de suministros, reporte de hallazgos de planta física, comunicación vía correo y la publicación de informes a través del Observatorio de Competitividad	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formularios para solicitud de suministros</li> <li>b) Formularios para reporte de hallazgos de planta física</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>CNC cuenta con varios sistemas que permiten optimizar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de sus clientes interno. Por un lado, la Intranet que nos permite estar interconectados, hasta de manera remota con toda la información a mano, y Microsoft 365, adicional a esto la página de la entidad es amigable para nuestros usuarios externos y los formularios se han digitalizado paulatinamente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) SharePoint</li> <li>b) Memos actualizando la información</li> <li>c) Boletines informativos.</li> </ul> <p><a href="https://cnc.gob.do/">https://cnc.gob.do/</a></p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Hemos digitalizado los formularios usados en el Sistema de Gestión de Calidad, también usamos formularios vía Microsoft Forms para la automatización del registro de solicitudes de material gastable. Se implemento la solución FirmaGOB para la firma de documentos digitales</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) FirmaGOB</li> <li>b) Memos actualizando la información,</li> <li>c) Formularios digitales</li> </ul>	

<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>CNC cuenta con una política de TIC, así como procesos donde esta detallado el procedimiento para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política TIC</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El departamento de TIC tiene como política referir los toners vacíos a sitios de relleno o reciclaje. También se ha colocado en la firma de los correos electrónicos un texto pro-medioambiente. También contamos con una política de sostenibilidad 3R que rige todas las actividades concernientes a la responsabilidad ambiental del CNC. Se imparten capacitaciones en uso de herramientas de oficina (MS Office) al personal del grupo ocupacional I para el aumento de sus destrezas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formulario F-26</li> <li>b) Política 3R</li> <li>c) Listado de participantes a cursos introductorios a MS Office</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>En julio de cada año, al momento de elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento Administrativo, se realiza la estimación de insumos y se programan las compras trimestrales de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de oficina/papelería</li> <li>• Insumos comestibles</li> <li>• Material de limpieza</li> <li>• Utensilios de cocina</li> <li>• Adquisición de combustible para flotilla institucional y personal con asignación según Política de Compensación y Beneficios</li> </ul> <p>En la elaboración de las especificaciones técnicas de estos artículos, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>A finales de cada año, el Departamento Administrativo realiza la planificación de los mantenimientos del año próximo, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de vehículos</li> <li>• Mantenimiento de unidades de aire acondicionado</li> <li>• Mantenimiento de extintores</li> <li>• Fumigaciones contra plagas comunes, roedores y carcoma</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Términos de Referencia de los procesos de mantenimiento solicitados al Departamento de Compras</p>	
---	--	--

	<p>b) Matriz de planificación “Mantenimiento Infraestructura CNC 2023”</p> <p>c) Matriz de planificación “Mantenimiento Vehículos CNC 2023”</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Las oficinas del Consejo Nacional de Competitividad (CNC) se encuentran en el Edificio Franco Acra, ubicado en una de las principales arterias de la ciudad: la Av. Enrique Jiménez Moya.</p> <p>Las instalaciones cuentan con salones de reuniones, oficinas y cubículos equipados con el mobiliario y los equipos necesarios para el buen desempeño de las funciones institucionales, y el inmueble en general se encuentra en buen estado.</p> <p>El edificio cuenta con escaleras de emergencia con cinta antideslizante y pasamanos para prevenir accidentes por caídas y un sistema de cámaras CCTV para vigilancia.</p> <p>También contamos con doce (12) extintores, tipo ABC, halotrón y CO<sub>2</sub>, ubicados en los puntos estratégicos de las oficinas.</p> <p>Por otro lado, el CNC también cuenta con un equipo de seguridad militar que vela por la seguridad de los colaboradores y visitantes de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Banco de fotos del Departamento de Comunicaciones</li> <li>b) Nómina de personal de seguridad militar</li> <li>c) Proceso de contratación mantenimiento extintores 2023</li> </ul>	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad (CNC) tiene una sola sede.</p> <p>La institución cuenta con un Comité de Sostenibilidad y una Política de Sostenibilidad. En el marco de esta, cada año, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento Administrativo, se programa la contratación del servicio de recogida de residuos reciclables mensualmente (papel y cartón, plástico o material peligroso).</p> <p>Concomitantemente, al realizar los procesos de compras y contrataciones administrativas, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo Sostenibilidad 3Rs</li> <li>b) Política de Sostenibilidad del CNC</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad realizó un acuerdo con el Liceo Técnico General Belisario Peguero Guerrero, con el objetivo de que 14 estudiantes de último año escolar realizaran su Labor Social Estudiantil Ambiental en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluaciones de desempeño a estudiantes</p>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Semanalmente, el supervisor de servicios generales realiza la planificación de los transportes de cada semana, y asigna los viajes a los choferes.</p> <p>Para esto, toma en cuenta la distancia entre la institución y los diferentes destinos, el tráfico en las zonas, el sentido de las vías terrestres y posibles rutas alternas en caso de que se presente alguna situación particular.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correos de solicitud de transporte</li> <li>b) Asignación de transportes vía el chat de WhatsApp</li> <li>c) Control semanal de entrada y salida de vehículos institucionales</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad está ubicado en una zona idónea del Distrito Nacional, dando una solución efectiva a los espacios para el desarrollo de las labores y objetivos encomendados a la institución y haciendo más favorable el acceso al público en general. Además, cuenta con estacionamiento para los empleados y visitantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Banco de fotos del Departamento de Comunicaciones</li> <li>b) Ubicación de la institución: <a href="https://goo.gl/maps/nXbPnTBZimzpJYHz6">https://goo.gl/maps/nXbPnTBZimzpJYHz6</a></li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>El CNC posee un Sistema de Gestión de Calidad basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, en el cual busca la mejora continua de sus procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Calidad en la Gestión de la Calidad</p>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>En el Sistema de Gestión de Calidad del CNC en el cual se tiene documenta el proceso para la gestión documental de los procesos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Proceso de Control de la Información</li> <li>b) Documentada e Instructivo de Control de la Información Documentada</li> </ul>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Para la evaluación de la correcta ejecución de los procesos la institución posee un proceso para la ejecución de Auditorías Internas. En adición de tiene implementando la metodología Valoración y Administración de Riesgos para la correcta identificación y gestión de los riesgos vinculados al cumplimiento de los objetivos del POA institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento para la ejecución de Auditorías Internas</li> <li>b) Metodología VAR y Matriz de Valoración y Administración de Riesgo</li> </ul>	

<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Todos los documentos que conforman el SGC tienen definido el responsable de velar el cumplimiento de este. En los procedimientos, ciertos manuales, políticas e instructivos se tienen definido el responsable de ejecutar todas las tareas de los procesos, conforme a las competencias de su cargo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Documentación del SGC</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En virtud del cumplimiento de la normativa ISO 9001:2015, los procesos se revisan y actualizan conforme a la necesidad del responsable.</p> <p><b>Evidencia:</b> SGC implementado y Procedimiento de Control de la Información Documentada</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como ente consultivo desde el CNC se realizan estudios y análisis sobre las áreas de interés para aumentar la competitividad del país.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Índice Nacional de Productividad</li> <li>b) Reporte de Perspectivas de los Mercados de Materias Primas</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El proceso de monitoreo de los indicadores de los procesos internos se lleva a cabo mediante el Procedimiento de Efectividad de los procesos, en este se presenta trimestralmente el resultado de los indicadores de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Procedimiento de Efectividad de los procesos</li> </ul>	



	b) Matriz de cumplimiento de indicadores	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>El Departamento de Tecnología de la Información posee un procedimiento en el cual se establecen los pasos y la periodicidad del respaldo de la información de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento de Respaldo de la Información</p>	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>Para la elaboración de la Estrategia Nacional de Competitividad se realizó un levantamiento de las necesidades de nuestros grupos de interés, con el objetivo de identificar las reformas a trabajar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Estrategia Nacional de Competitividad</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Con el objetivo de mantener un estándar en la intervención de instituciones del Programa Burocracia Cero, el CNC elaboró un Manual de Políticas y Procedimientos. Dicho manual tiene establecido los pasos y los responsables de ejecutar las actividades asociadas con el programa y con esto evitar desviaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Políticas y Procedimientos del Programa Burocracia Cero</p>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Los recursos humanos del CNC se caracterizan por la gran diversidad en género donde el mayor porcentaje del personal es femenino se encuentra en puestos supervisores y directivos, los cuales presentan las competencias necesarias para la ejecución de sus tareas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memora institucional del CNC</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El CNC mantiene actualizado su portal web, donde se encuentran la publicación de los productos institucionales, los horarios y las vías de contacto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal web <a href="https://cnc.gob.do/">https://cnc.gob.do/</a></p>	

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Como miembro de la Comisión Ejecutiva del Programa Burocracia Cero el CNC trabaja con coordinación con el Ministerio de Administración Pública y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, en la implementación de mejoras en los procesos de las instituciones intervenidas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdo de trabajo Burocracia Cero Memorias Burocracia Cero Decreto 707-2022</p>	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Para el seguimiento a los avances del Programa Burocracia Cero, se realizan reuniones periódicas con los representantes de las instituciones intervenidas. En dichas reuniones se presentan los logros y las oportunidades de mejora identificadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Convocatoria a reuniones</li> <li>b) Agenda de reunión</li> <li>c) Minutas levantadas</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El CNC en su rol de articulador realiza mesas de trabajo con instituciones con el fin de definir estrategias para mejorar la competitividad en distintas áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Talleres y mesas de trabajos de Burocracia</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Para la integración, el desarrollo y la sostenibilidad del Programa Burocracia Cero desarrollado por la Unidad de Gestión de Desarrollo, integrada por personal del CNC, MAP y OGTIC. El CNC realizó un Manual de Política y Procesos, en el cual queda establecido la responsabilidad y las actividades a realizar por cada una de las instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Manual de Políticas y Procesos de la Unidad de Gestión de Burocracia Cero.</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos,</p>	<p>Como ente público, los procesos de Recursos Humanos del CNC se rigen bajo los lineamientos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	del Ministerio de Administración Pública por lo conforme a lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08. Estos al igual que los datos suministrados para el Sistema de Monitoreo de Administración Pública, son aprobados por el MAP.  <b>Evidencia:</b> a) Procedimientos de Recursos Humanos b) Puntación CAF	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	CNC como articulador de estrategias, gestiona los trabajos del programa Burocracia Cero en coordinación al MAP y la OGTIC.  <b>Evidencia:</b> Acuerdo Marco de Cooperación Burocracia Cero	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la	La institución cuenta con un Comité de Sostenibilidad y una Política de Sostenibilidad. En el marco de esta, cada año, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento Administrativo, se programa la	

<p>organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>contratación del servicio de recogida de residuos reciclables mensualmente (papel y cartón, plástico o material peligroso).</p> <p>Concomitantemente, al realizar los procesos de compras y contrataciones administrativas, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estrategias para la Sostenibilidad Ambiental implementadas</li> <li>b) Política de Sostenibilidad del CNC</li> </ul>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad no brinda servicios al ciudadano (externo). No obstante, en apego a los valores institucionales (vocación de servicio, excelencia, transparencia, honestidad y responsabilidad) de manera interna, existen los buzones de sugerencia, tanto físicos como en modalidad digital. Al mismo tiempo, los superiores mantienen sus puertas abiertas a comentarios por parte de sus subordinados.</p> <p>Por otro lado, se apoya a los colaboradores con capacitaciones en materia de inteligencia emocional, gestión de conflictos, manejo oportuno del tiempo, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan de capacitación</li> <li>b) Capacitaciones realizadas</li> </ul>	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Tanto el Pleno del Consejo, conformado por máximas autoridades de las instituciones del gobierno y representantes del sector empresarial, como la presidencia de la República, participan activamente en la coordinación y puesta en marcha de las iniciativas y proyectos que involucran la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Minutas de las reuniones del Pleno del Consejo</li> <li>b) Fotos y notas de prensa de estas reuniones</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad cuenta con un portal web de transparencia y un Responsable de Acceso a la Información. El RAI es el encargado implementa los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Evaluaciones DIGEIG</li> <li>b) Procedimiento de Acceso a la Información</li> <li>c) Portal web de Transparencia</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El Índice de Transparencia Estandarizado es el método por el cual se evalúa la integridad de la organización y la confianza generada por los</p>	

	<p>ciudadanos, ya que no se tiene una interacción con los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluaciones del Índice de Transparencia Estandarizado (promedio 90%).</p>	
--	---	--

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se realizan mediciones sobre el nivel de confianza hacia de la organización sobre la información recibida.
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Desde el programa Burocracia Cero se creó el Portal de Servicios del Gobierno Dominicano, el cual reúne los trámites y servicios optimizados en el programa.</p> <p>En adición, se tiene la línea de atención telefónica al ciudadano. Dicha línea esta disponible 24/7 para brindar asistencia a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>a) Portal web: <a href="https://www.gob.do/">https://www.gob.do/</a></p> <p>b) Línea de asistencia *462</p>	No se tiene evidencia sobre la accesibilidad a los servicios físicos.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Debido a la naturaliza de funciones del CNC no se ofrecen servicios a los ciudadanos, por lo que no es posible realizar este tipo de mediciones. No obstante, el CNC posee un SGC para los procesos internos alienado a las directrices de la Norma ISO 9001:2015, en el cual se mide la satisfacción de los servicios y bienes recibidos por los proveedores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sistema de Gestión de Calidad implementado</li> <li>b) Formulario de Evaluación de proveedores</li> </ul>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Conforme a lo establecido en la Ley 01-06 que crea el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), en el artículo 9 no se estipula el ofrecer ningún tipo de servicios al ciudadano. Por ende, no es posible aplicar diferenciación de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley 01-06.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Bajo el Programa Burocracia Cero, el Consejo Nacional de Competitividad ha iniciado la implementación del proyecto Viaje Cero el cual permite a los ciudadanos en distintas gobernaciones realizar sus trámites y servicios sin la necesidad de desplazarse a otra provincia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Centros de acopio en Santiago y Pedernales</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Para la gestión de los servicios internos de infraestructura y suministros, el departamento Administrativo ha implementado el uso de códigos QRs con el objetivo de recibir las solicitudes de formas más ágil.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código QR para la solicitud de suministros</li> <li>b) Código QRs para el reporte de hallazgos</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>A lo interno, la Dirección Administrativa y Financiera ha implementado herramientas que</p>	



	<p>permiten la digitalización de las solicitudes de los servicios de apoyo que ofrece a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código QR para la solicitud de suministros</li> <li>b) Código QRs para el reporte de hallazgos</li> <li>c) Uso de formularios digitales</li> <li>d) Firma digital implementada</li> </ul>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Conforme a la naturaleza y a la misión del CNC, no se ofrecen servicios a ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Ley 01-06</li> <li>e) Comunicación de inhabilitación a la Carta Compromiso al Ciudadano del MAP.</li> <li>f) Informe del Consejo Nacional de Competitividad indicador 01.04 Carta Compromiso al Ciudadano elaborado por la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional y Dirección de Diseño y Mejora de los Servicios Públicos del MAP.</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>A pesar de que el CNC no gestiona servicios hacia los ciudadanos exteriores, posee políticas sobre canalización de quejas y sugerencias, a través del uso de buzones institucionales. Mediante este recurso, los colaboradores pueden hacer llegar sus</p>	

	denuncias, quejas, sugerencia y reclamaciones al responsable de Acceso a la Información.  <b>Evidencia:</b> Informe de respuesta emitido por el responsable de Acceso a la Información.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	En el SGC incorporado al CNC, se exige la realización periódica de Auditorías Internas, en las cuales se vigila el cumplimiento de los estándares de calidad guiados por la Norma ISO 9001:2015.  <b>Evidencia:</b> Informes de auditorías internas.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Debido a la naturaleza de la institución no se ofrecen servicios.  Evidencia: a) Comunicación de inhabilitación a la Carta Compromiso al Ciudadano del MAP b) Ley 01-06 en su artículo 09.	

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El CNC cuenta diversos medios para comunicar las informaciones pertinentes, los cuales incluyen: Portal Institucional CNC, redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, YouTube), correo electrónico institucional, flotas institucionales.  <b>Evidencias:</b> Portal web: <a href="https://cnc.gob.do/">https://cnc.gob.do/</a> Twitter: <a href="https://twitter.com/cncgobdo">https://twitter.com/cncgobdo</a> YouTube: <a href="https://www.youtube.com/@cncgobdo/featured">https://www.youtube.com/@cncgobdo/featured</a>	

	<p>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/cncgobdo">https://www.facebook.com/cncgobdo</a>  Instagram: <a href="https://www.instagram.com/cncgobdo">https://www.instagram.com/cncgobdo</a></p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El portal web del Consejo Nacional de Competitividad se mantiene actualizado con todas las informaciones relevantes para los interesados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Portal web: <a href="https://cnc.gob.do/">https://cnc.gob.do/</a></p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El CNC tiene publicado las Memorias Institucionales, en las cuales se presentan los resultados de los procesos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memorias Institucionales  <a href="https://cnc.gob.do/transparencia/plan-estrategico-institucional/memorias-institucionales/#359-926-wpfd-2022-memorias-institucionales">https://cnc.gob.do/transparencia/plan-estrategico-institucional/memorias-institucionales/#359-926-wpfd-2022-memorias-institucionales</a></p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El CNC cuenta con una Oficina de Acceso a la Información en donde los ciudadanos pueden gestionar sus solicitudes.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Portal web de transparencia:  <a href="https://cnc.gob.do/transparencia/datos-abiertos/">https://cnc.gob.do/transparencia/datos-abiertos/</a></p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Debido a la naturaleza de la institución no se ofrecen servicios.</p> <p>El horario de la institución en general es de lunes a jueves de 8:30 a.m. a 5 p.m. y los viernes de 8:30 a.m. a 2:30 p.m.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Información de contacto:  <a href="https://cnc.gob.do/contacto/">https://cnc.gob.do/contacto/</a></p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Debido a la naturaleza de la institución no se ofrecen servicios.</p>	

7) Tiempo para prestar el servicio.	Debido a la naturaliza de la institución no se ofrecen servicios.	
8) Costo de los servicios.	Debido a la naturaliza de la institución no se ofrecen servicios.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	En el portal web del CNC se tiene publicado los informes de ejecución de los productos institucionales.  <b>Evidencias:</b>  Portal de transparencia: <a href="https://cnc.gob.do/transparencia/">https://cnc.gob.do/transparencia/</a>	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	El Consejo Directivo está conformado por diferentes representaciones de grupos socioeconómicos del país los cuales trabajan en conjunto para obtener los logros deseados.  <b>Evidencia:</b> Convocatorias a reuniones del Pleno del Competitividad	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Desde la Oficina de Acceso a la Información se reciben propuestas de sugerencias para alguna no conformidad detectada en la ejecución de procesos. De igual forma, se pueden canalizar las acciones correctivas a través del formulario de solicitud de acción correctiva.  <b>Evidencia:</b> Formulario de solicitud de acción correctiva implementada	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Como miembro de la Comisión Ejecutiva del Programa Burocracia Cero, el CNC junto al MAP, la OGTIC y las instituciones involucradas, han creado nuevos métodos para la solicitud de servicios intervenidos.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal de Servicios al Ciudadano</li> <li>b) Línea de asistencia a servicios *562</li> <li>c) Ventanillas Únicas de servicios</li> </ul>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>		

El CNC no ofrece servicios por lo que no es posible manejar estos tipos de datos.

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Dirección de Análisis Regulatorio grupos focales con el fin de identificar las necesidades de los grupos de interés bajo el Programa Burocracia Cero</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos de grupos focales</li> <li>b) Minutas</li> </ul>	

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Dentro de las actividades programadas del CNC, las reuniones con el Consejo Directivo conforman una parte muy importante, ya que en estas se debaten los temas de interés comunes y las necesidades existentes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convocatorias de reuniones</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Dentro de la página web oficial del CNC, existe un apartado de transparencia donde se colocan todos los temas de interés para el libre acceso a la información y las informaciones evaluadas por la Dirección General de Ética y Transparencia Gubernamental.</p> <p>Evidencia: Portal web CNC <a href="https://cnc.gob.do/transparencia/estadisticas-institucionales/">https://cnc.gob.do/transparencia/estadisticas-institucionales/</a></p>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Debido a que nuestro lineamiento estratégico no brinda servicios a clientes externos u otros grupos de interés. No obstante, disponemos de <b>Buzones de Sugerencias</b> que nos permite conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores internos y aplicamos Encuestas de Clima Laboral</p>	

	<p><b>Evidencia: Resultados de la Encuesta de Clima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En el año 2022 – 91%</li> <li>b) En el año 2020 – 70.40%</li> <li>c) En el año 2019 - 84.74%.</li> <li>d) En el año 2018 - 72.64%.</li> </ul>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>CNC refleja un involucramiento y compromiso total, a través de los talleres, reuniones y dinámicas grupales que realiza, donde los colaboradores aportan sus ideas, analizan, discuten para consensuarlas, esto se refleja en la encuesta de clima organizacional que considera la dimensión de comunicación con un 82% así como se promueve el conocimiento de la misión, visión y valores al personal de nuevo ingreso a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listados de Asistencia de Reuniones con el Personal</li> <li>b) Banco de Fotos de Comunicaciones</li> <li>c) Informe Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima organizacional en la dimensión de liderazgo y participación, el 85% está de acuerdo que la institución promueve la participación a los empleados para las actividades de mejora en todos sus procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</li> </ul>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>CNC promueve el conocimiento de las posibles fuentes que generan conflictos de interés y compromiso ético, esto se refleja en la encuesta de clima organizacional que considera el 87% se identifica con la identidad y valores institucionales, así como se promueve el conocimiento de que contamos con un código de ética y conductas actualizados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Encuesta de Clima Laboral  b) Código de Ética</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>CNC promueve un espacio de diálogo abierto y participativo con todo el personal y a través de equipos de trabajo, en el cual se aportan y analizan ideas para el logro de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  a) Acuerdos de desempeño.  b) Monitoreo de los acuerdos de desempeño  c) Actividades de integración.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima laboral, la institución cuenta con un 91% de aceptación de calidad de vida laboral, asimismo, en relación con el balance trabajo familia cuenta con un 91%, se considera que la institución hace un aporte a la sociedad y que el servicio que ofrece va a favor de los clientes internos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>CNC cuenta con comités que captan nuevas sugerencias de mejora mediante un espacio de diálogo abierto y participativo a través de equipos de trabajo, en el cual se aportan y analizan ideas para</p>	



	<p>el logro de los objetivos de la organización, de acuerdo con la encuesta de clima organizacional del 2022 se obtuvo un 81% de aceptación de parte del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados encuesta de clima organizacional 2022</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>CNC refleja un involucramiento y compromiso total, en el uso e implementación de la tecnología, esto se refleja en la encuesta de clima organizacional que considera el uso de la tecnología en un 94% demostrando que se utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, tramites y servicios en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima laboral, la institución cuenta con un 84% de aceptación que refleja que en las áreas del CNC están alineadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
l) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,	Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:	

<p>estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el año 2022 -  Liderazgo y Participación - 85%  Disponibilidad y Recursos -85%  Comunicación – 82%  Impacto de la Encuesta – 82%</p> <p><b>Evidencia:</b>  Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El CNC cuenta con un mapa de procesos que muestra la interrelación de los procesos de la institución, como se refleja en la encuesta de percepción que evidencia que el 80% del personal considera que las normativas y procesos que se utiliza responde a las necesidades de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mapa de Procesos debidamente aprobado por el MAP</li> <li>b) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima organizacional, el 78% del personal considera que la cantidad de funciones asignadas les permite ser desarrolladas con la calidad esperada y el tiempo. En adición el sistema de evaluación del desempeño se monitorea trimestralmente de acuerdo con lo establecido por el MAP.</p> <p>CNC dispone de un Manual de Cargos, donde se detallan las tareas de cada cargo. Cuando un nuevo empleado ingresa, se le entrega una descripción del puesto.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Encuesta de Clima Laboral</li> <li>b) Manual de cargos</li> <li>c) Minuta de monitoreos de los acuerdos de desempeño</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>CNC cuenta con Plan de Capacitación, donde se detalla la forma de como los colaboradores son entes de réplica del conocimiento adquirido ante los departamentos y Direcciones, de acuerdo con la detención de la necesidad de forma anual.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>CNC cuenta con una Matriz de Comunicación Interna, donde se detallan los responsables de lugar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Comunicación Interna</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La percepción de los empleados en relación con la colaboración y el trabajo en equipo es un 87% y no se evidencia con respecto el esfuerzo individual, de acuerdo con los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en enero 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta Clima Organizacional</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima organizacional, en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar con un 76%, en adición los supervisores alientan a ser creativos en las formas de realizar los trabajos representando un 85%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

**3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2022 –                      Calidad de Vida Laboral – 91%                      Colaboración y Trabajo en Equipo – 87%                      Liderazgo y Participación – 85%                      Identidad con la Institución y Valores – 87%</p> <p>En el año 2021 –                      Calidad de Vida Laboral – 98%                      Colaboración y Trabajo en Equipo – 92%                      Liderazgo y Participación – 88%                      Identidad con la Institución y Valores – 98%</p> <p><b>Evidencia:</b>                      Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 &amp; 2022.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Satisfacción en el balance trabajo familia:</p> <p>En el año 2022 – 91%                      En el año 2020 – 70.40%                      En el año 2019 - 84.74%.                      En el año 2018 - 72.64%.</p> <p><b>Evidencia:</b>                      Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022, 2020, 2019 y 2018</p>	

<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima organizacional el 73% considera que la institución brinda igualdad de oportunidades y trato justo a los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima laboral 2022, refleja que el 91% del personal está satisfecho con las condiciones físicas en su área y el 85% opina estar satisfecho con los equipos y mobiliarios para realizar el trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima laboral, refleja que el 85% considera que el plan de capacitación brinda capacitaciones es especializados y de desarrollo.</p> <p>El 76% opina que el programa de capacitaciones esta alineados a sus funciones.</p> <p>Y el 93% del personal considera que el supervisor directo le permite cumplir con las capacitaciones programadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	

2) Motivación y empoderamiento.	<p>CNC se caracteriza por el alto grado de motivación y compromiso de los equipos de trabajo para el logro de los objetivos trazados, como se evidencia en los resultados de las encuestas de clima laboral, que reflejan que el 93% cuenta con el apoyo de su supervisor inmediato ante cualquier dificultad, el 80% tiene autonomía suficiente para realizar su trabajo, el 84% dicen sentirse satisfecho en la forma en que los supervisores son congruentes en lo que dice y hace.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la encuesta de clima laboral aplicada en 2022, refleja que el 85% del personal está satisfecho con la formación y capacitación que recibe para el desarrollo del trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>En la institución se realiza el índice de rotación anual. Concluyendo el 2022 con un índice de un 4% de rotación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Índice de rotación elaborado en el 2022</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>CNC realiza Consejo de Calidad trimestralmente, donde se revisan los indicadores de procesos y de</p>	

	<p>esta manera en conjunto se validan las oportunidades para potenciar las mejoras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas Consejo de Calidad</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>No se han reportado ningún caso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte del RAI</li> <li>b) Informe del Comité de Ética Mensual</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>En el CNC, el Departamento de Recursos Humanos ofrece diversas charlas para promover la competitividad y cuidado del medioambiente, como es caso de la charla Uso eficiente de la Energía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Listados de Asistencia</li> <li>b) Fotos de las actividades</li> </ul>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Debido a que nuestro lineamiento estratégico no brinda servicios a clientes externos u otros grupos de interés. También disponemos de Buzones de Sugerencias que nos permite conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores internos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Buzones de sugerencias</p>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En el CNC se aplican evaluaciones de desempeño que permite evaluar el rendimiento individual de	

	<p>todo el personal, para posterior ser remitidos al MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultados de las evaluaciones de desempeño 2022</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En la encuesta de clima laboral aplicada en 2022, refleja que el 94% del personal está satisfecho con el uso de la tecnología, en adicción, el 95% indica que es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Resultados Encuesta de Clima Laboral 2022</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>El área de RRHH realiza evaluaciones de efectividad de las actividades formativas, una vez concluyen los entrenamientos con miras a medir la efectividad del evento.</p> <p><b>Evidencia:</b> F-08 Evaluación de Eficacia de las Actividades Formativas</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Se evidencia anualmente la participación voluntaria de los colaboradores de la Institución de apadrinamiento a niños de la Escuelita Rayos del Sol en las siguientes actividades relacionadas a la responsabilidad social: Entrega de Juguetes – Enero Ropa Nueva o Usada – Diciembre</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Informe de Ejecución Plan de Responsabilidad Social.</p>	



	b) Fotos de participación	
--	---------------------------	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>l) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Debido a la naturaleza de la institución no se tiene contacto con los ciudadanos externo. Sin embargo, los departamentos de Recursos Humanos y Administrativo del CNC implementan acciones en búsqueda de mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. RRHH periódicamente imparte charlas en temas de seguridad y salud, y se realizan jornadas de salud.</p> <p>En adición, el Departamento Administrativo ha implementado mejoras en la calidad de los servicios de comida ofrecidos a los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Convocatoria para charlas</p>	

	<p>b) Términos de Referencia para la contratación de servicios de almuerzo institucional.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Sostenibilidad y una Política de Sostenibilidad. En el marco de esta, cada año, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento Administrativo, se programa la contratación del servicio de recogida de residuos reciclables mensualmente (papel y cartón, plástico o material peligroso).</p> <p>Concomitantemente, al realizar los procesos de compras y contrataciones administrativas, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo Sostenibilidad 3Rs</li> <li>b) Política de Sostenibilidad del CNC</li> <li>c) Términos de Referencia de los procesos de mantenimiento solicitados al Departamento de Compras</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Actualmente, el Consejo Nacional de Competitividad sostiene un contrato de alquiler de oficinas, por lo que este acápite no aplica.</p> <p><b>Evidencia:</b> Contrato de alquiler</p>	

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La Estrategia Nacional de Competitividad (ENC) surge en el año 2020, a raíz de la emisión del Decreto 640-20 que instruye al Consejo Nacional de Competitividad (CNC) a elaborar, articular y coordinar la ENC a partir de la identificación de las acciones y reformas necesarias para elevar los niveles de competitividad y productividad de la República Dominicana, creando además el Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), como primera reforma para promover la eficiencia de la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Decreto núm. 640-20 que crea el Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero)</li> <li>b) Decreto 707-22 que crea Unidad de Gestión de Resultados B0</li> <li>c) Acuerdo interinstitucional marco de cooperación CNC-MAP-OGTIC Burocracia Cero</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El CNC posee un Responsable de Acceso a la Información, el cual es responsable de remitir los informes mensuales a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. En adición, se tiene una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo formada por representantes de cada nivel jerárquico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Código de Ética Institucional</li> <li>b) Evaluaciones mensuales de monitoreo de la DIGEIG</li> </ul>	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Sostenibilidad y una Política de Sostenibilidad. En el marco de esta, cada año, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento Administrativo, se programa la contratación del servicio de recogida de residuos reciclables mensualmente (papel y cartón, plástico o material peligroso).</p> <p>Concomitantemente, al realizar los procesos de compras y contrataciones administrativas, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo Sostenibilidad 3Rs</li> <li>b) Política de Sostenibilidad del CNC</li> <li>c) Términos de Referencia de los procesos de mantenimiento solicitados al Departamento de Compras</li> </ul>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>A través de los informes de monitoreo de Estandarizado se evalúa el acceso a las informaciones publicada, a través del subcriterio de Derecho de los ciudadanos de acceder a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia.</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Cada vez que se elaboran los términos de referencia para procesos de compras y contrataciones del Consejo Nacional de Competitividad, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Este documento proporciona recomendaciones respecto a bienes y servicios que contratan con frecuencias las instituciones públicas, a fin de que puedan incluirse aspectos medioambientales y climáticos que favorezcan compras y contrataciones más eficientes y con menos impacto sobre el medio ambiente.</p> <p>Los bienes priorizados son: equipos eléctricos y electrónicos, plásticos de un solo uso, equipos de generación de energía, productos de limpieza, servicios de fumigación, iluminación, equipos climatizadores y de refrigeración, vehículos, baterías, fertilizantes, contratación de eventos, compra de papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de Sostenibilidad del CNC</li> <li>b) Términos de Referencia de los procesos de mantenimiento solicitados al Departamento de Compras</li> </ul>	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Con el fin de presentar los avances de lo implementado en el Programa Burocracia Cero se realizan talleres y mesas de trabajos con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotos de talleres y mesas de trabajo</li> <li>b) Minutas levantadas</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Conforme a las acciones ejecutadas desde el departamento de Comunicaciones desde el 2022 al primer trimestre del 2023, a la fecha se han ejecutado 28 entrevistas, y se han publicado 11 notas de prensa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) 28 entrevistas</li> <li>b) 11 notas de prensas</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad promueve la igualdad de oportunidades y no tiene discriminación en cuanto a género, sexo, raza, religión, personal con discapacidad, como se evidencia en el manual de inducción del CNC.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de Inducción y Reglamento Interno</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>El Consejo Nacional de Competitividad no cuenta con proyectos de desarrollo ni participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Actualmente se realizan talleres, mesas de trabajos sobre la implementación e impacto del programa Burocracia Cero en conjunto con gremios e instituciones públicas involucradas con trámites priorizados</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b> Talleres y mesas de trabajo sobre la implementación e impacto del programa Burocracia Cero</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia la conformación de un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y un programa de actividades. Política de Seguridad e informe actividades. Se evidencia la realización de jornadas de salud: Latidos, Hipertensión Arterial, Azúcar en Equilibrio, Primeros Auxilios, jornadas oftalmológicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) -Acta Constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>b) -Plan de Actividades Formativas CMSST,</li> <li>c) -Programa de Trabajo CMSST</li> <li>d) -Cronogramas de jornadas de médicas y charlas virtuales de salud</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Sostenibilidad y una Política de Sostenibilidad. En el marco de esta, cada año, en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) del Departamento Administrativo, se programa la contratación del servicio de recogida de residuos reciclables mensualmente (papel y cartón, plástico o material peligroso).</p> <p>Concomitantemente, al realizar los procesos de compras y contrataciones administrativas, se toma en cuenta la Política de Compras Verdes de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acuerdo Sostenibilidad 3Rs</li> <li>b) Política de Sostenibilidad del CNC</li> <li>c) Facturas de consumo eléctrico</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El programa Burocracia Cero, como primera iniciativa de la Estrategia Nacional de Competitividad, busca mejorar, simplificar y transformar digitalmente los 300 trámites que representan el 73% con potencial de mejora, de los trámites y servicios estatales. A junio 2023, el Programa maneja una cartera de 290 trámites (correspondientes a 63 instituciones), los cuales han recibido distintos grados de intervención, de acuerdo con la capacidad tecnológica de las instituciones participantes, así como de su disponibilidad de capital humano y presupuesto. En tal sentido, en cuanto a la cuantificación de los trabajos realizados a los diversos trámites, a la fecha se reportan: 77 Revisiones Normativas; 169 simplificaciones; 239 plataformas digitales identificadas; 150 trámites digitalizados; 176 trámites automatizados; 145 con firma digital; 101 con Botón de pago SIRITE; 109 puestos a disposición en el portal Gob.do; 66 en el Centro de Contacto del Estado; 12 en los Puntos GOB; 57 montados en XROAD, la plataforma única de</p>	



	<p>interoperabilidad del Estado (correspondientes a 20 instituciones), y 14 trámites compartiendo información a través de XROAD.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informe de avances del Programa, al 16 de junio 2023.</li> <li>b) Resoluciones 0001-23, 0002-23 y 0003-23</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Logros: Reducción promedio de 46% en los tiempos de respuesta de trámites intervenidos; Descentralización de la DIGEMAPS; Renovación automática del Registro Sanitario; Sistema de Evaluación de Riesgo del Fabricante; Despacho en 24 horas; Ventanilla Única de Construcción (VUC); Homologación de Medicamentos FDA y EMA; Centro de Acopio de Santiago (VIAJE CERO); Reducción de tiempo en trámites empresariales que forman parte del proceso de apertura de empresas, registro industrial, registro de acciones laborales y certificación MIPYMES; Digitalización y agilización de trámites de impacto ciudadano como las solicitudes de becas de estudios universitarios, convalidación de estudios preuniversitarios, asignación de números de seguridad social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PPT presentación de resultados a Presidencia de la República</li> <li>b) Decretos 44-23; 45-23; 58-23; 231-23; 232-23</li> <li>c) Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional, suscrito entre el MAP,</li> </ul>	

	CNC, MISPAS y la OGTIC, el 22 de febrero 2023.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Con el objetivo de obtener un comparativo de las herramientas de mejora regulatorio utilizadas para la simplificación de trámites y servicios en el Programa Burocracia Cero, se realizó una presentación de estas con miembros de la Comisión y directivos del Instituto OMG. En este se presentó el informe de los datos del Índice de Burocracia en América Latina 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mesa de trabajo Burocracia Cero-Instituto OMG.</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Para la implementación del programa Burocracia Cero, se firmó un acuerdo interinstitucional entre las instituciones MAP, CNC y OGTIC. De este acuerdo se desprenden el Plan Estratégico Bianual del Programa, así como el Manual de Políticas y Procesos de la Unidad de Gestión de Resultados, instrumentos que regulan la operatividad diaria de la Unidad y el alineamiento de los esfuerzos de intervención. En dichos instrumentos se delimitaron los pilares y objetivos estratégicos del Programa, los procesos estratégicos, operativos y de soporte, así como los cronogramas y planes de trabajo que rigen la Unidad, con la individualización de los roles que ejecutan los distintos colaboradores de la Unidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan Estratégico Bianual del Programa</li> <li>b) Manual de Políticas y Procesos de la Unidad de Gestión de Resultados.</li> </ul>	

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Como entidad pública, el CNC está sujeto a inspecciones y evaluaciones externas y auditorías de desempeño. Dentro de éstas se destacan el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), de DIGEPRES.</p> <p>El CNC ha obtenido un alto desempeño de acuerdo con estos sistemas e índices.</p> <p>En el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que mide tanto aspectos de gestión de calidad como de Recursos Humanos, el CNC cierra el 4to. trimestre del año con una puntuación global de 93.54%, figurando dentro de las dos entidades públicas con mayor puntuación dentro del ranking del sector gobierno.</p> <p>En relación con la puntuación total del IGP, la puntuación obtenida por el CNC es superior al 95% en todos los trimestres del 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Ranking SISMAP  <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView</a></p> <p>b) Reporte Trimestrales DIGEPRES/IGP</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>		<p>No se tienen resultado de innovaciones en los productos institucionales.</p>

<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>EL CNC no solo implementa las medidas de reformas que corresponde a la institución, sino que a través de su producción institucional contribuye a la reforma del sector público.</p> <p>Por ejemplo, la Estrategia Nacional de Competitividad (ENC) se componen de un conjunto de propuestas de reformas y acciones del sector público dominicano.</p> <p>De igual forma, dentro de la producción institucional se destacan la elaboración y difusión de propuestas de reformas del sector público, así como apoyo, asistencia, acompañamiento y capacitación para su puesta en marcha o ejecución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estrategia Nacional de Competitividad (ENC)</li> <li>b) Informe de Ejecución POA 2022</li> </ul>	<p>No se tienen los resultados de la implementación de reformas tras el lanzamiento de la Estrategia Nacional de Competitividad</p>
---	--	---

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p>		
<p>l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El CNC tiene un presupuesto que ha sido elaborado en base a las necesidades de la institución. La institución ha elaborado un Plan Anual de Compas y Contrataciones, en este plan tenemos el Plan de Capacitación, Plan de Mantenimiento equipos para obtener uno mejores resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) POA e informe de POA,</li> <li>b) Índice de Gestión Presupuestaria,</li> <li>c) Índice de Transparencia</li> <li>d) SISMAP</li> <li>e) Índice de DIGEPRES</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Mediante el Decreto núm. 707-22 se creó una Unidad de Gestión de Resultados del Programa Burocracia Cero, la cual cuenta con personal del CNC, MAP y OGTIC en un mismo espacio físico y dedicado a tiempo completo a la coordinación, seguimiento e implementación de los objetivos del programa. Esta Unidad se reporta a la Comisión Ejecutiva, compuesta por los titulares de las 3 instituciones y del Ministerio de la Presidencia, la cual se reúne de forma quincenal para conocer los avances del programa y las alertas que requieren de su intervención para destrabarse. El funcionamiento y operatividad de la Unidad se rigen por el Acuerdo Marco de Cooperación firmado entre las instituciones participantes y el Manual de Políticas y Procesos. Los objetivos y pilares de intervención del Programa se encuentran establecidos en el plan Estratégico Además, mediante la Circular Conjunta de la Comisión Ejecutiva, se establecieron los lineamientos y procesos que deben agotarse para la participación de las instituciones en el Programa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Decreto núm.707-22 que crea la unidad de Gestión de Resultados del Programa Burocracia Cero</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Acuerdo de Cooperación Interinstitucional suscrito entre MAP, CNC y OGTIC el 26 de diciembre 2022</li> <li>c) Plan Estratégico Bianual del Programa</li> <li>d) Manual de Políticas y Procesos de la Unidad de Gestión de Resultados</li> <li>e) Circular Conjunta de la Comisión Ejecutiva.</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La Comisión de Burocracia Cero y directivos del Instituto OMG realizaron un intercambio de conocimientos sobre la posición del país en el Índice de Burocracia en América Latina 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de mesa de trabajo</p>	A nivel nacional, no se han realizado análisis comparativos sobre la medición de la productividad.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Mediante el decreto 8-23, se le instruye al Consejo Nacional de Competitividad la implementación y ejecución de compromisos que integran este V Plan de Acción de Gobierno Abierto. En donde se prioriza la transparencia, integridad, servicios públicos de calidad, transformación digital, territorialidad, salud, medio ambiente, mercado laboral y contrataciones públicas.</p> <p>En adición, está el seguimiento al decreto 640-20 el CNC junto al MAP y la OGTIC lanzaron la segunda fase del programa Burocracia Cero para elevar la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Firma de acuerdo interinstitucional</li> <li>b) Burocracia Cero.</li> <li>c) Decreto Presidencial 8-23</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>A junio de 2023, se identificaron las plataformas digitales de 239 trámites. En ese orden, se mejoró la digitalización de 150 trámites (interactivos) y se automatizaron 176 (transaccionales). En ese sentido, de los 290 trámites intervenidos hasta el momento por el Programa, 109 de ellos están disponibles en el portal Gob.do. Este número continúa creciendo, según se concluyen los trabajos y las instituciones son capaces de implementar las mejoras recomendadas, según el Plan de Monitoreo a la Implementación de las Propuestas de Mejora acordadas con las instituciones participantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal Único del Estado: <a href="http://www.gob.do">www.gob.do</a></li> <li>b) Informe de avances del Programa, al 16 de junio 2023.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Como entidad pública, el CNC está sujeto a inspecciones y evaluaciones externas y auditorías de desempeño. Dentro de éstas se destacan el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el índice de Gestión Presupuestaria (IGP), de DIGEPRES.</p> <p>El CNC ha obtenido un alto desempeño de acuerdo con estos sistemas e índices.</p> <p>En el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que mide tanto aspectos de gestión de calidad como de Recursos Humanos, el CNC cierra el 4to. trimestre del año con una puntuación global de</p>	

	<p>93.54%, figurando dentro de las dos entidades públicas con mayor puntuación dentro del ranking del sector gobierno.</p> <p>En relación con la puntuación total del IGP, la puntuación obtenida por el CNC es superior al 95% en todos los trimestres del 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Ranking SISMAP  <a href="https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView">https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView</a></p> <p>b) Reportes Trimestrales DIGEPRES/IGP</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Consejo Nacional de Competitividad forma parte de los miembros del jurado del Premio Nacional a la Calidad, tanto para el sector público y el sector privado.</p> <p>El CNC participó en el lanzamiento del “Premio INDOCAL a la Calidad” para promover uso de infraestructura de calidad y buenas prácticas en RD.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>a) Fotos  b) Invitaciones</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Con el propósito de fortalecer el cumplimiento de las normativas y el desempeño de procesos presupuestarios de las instituciones públicas, la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) ha</p>	



	<p>establecido el Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP).</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes trimestrales DIGEPRES</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En las memorias publicadas en mayo de 2023, se presentan los resultados de cuantitativos y cualitativos de los logros del Programa Burocracia Cero, tomando en cuenta la reducción en tiempo y en dinero en relación con el PIB.</p> <p>Dentro de los procesos de compras de CNC se incorporan, además de criterios de calidad, criterios sobre costo.</p> <p>Ahora bien, el análisis costo-efectividad (ACE) como técnica para evaluación y selección de alternativas se limita prácticamente a los estudios a nivel de perfil o prefactibilidad de proyectos de inversión pública, de acuerdo con Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memorias Programa Burocracia Cero</li> <li>b) Procesos de licitación/ calidad-costo</li> <li>c) Proyecto SNIP/ sesión de análisis financiero y económico</li> </ul>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.